

Caterina Braitto, Adriana Mania e Giuseppe Rabini

La comunicazione nell'attività di sostegno psicologico alla popolazione nell'emergenza Covid-19: un report di Psicologi per i Popoli - Trentino ODV

Riassunto

Uno degli aspetti centrali di un contesto emergenziale risiede nelle modalità di condivisione delle informazioni tra i diversi attori di questo scenario, e cioè tra le vittime e i soccorritori. Tuttavia, l'efficienza di un intervento di soccorso dipende anche da uno scambio efficace di informazioni tra gli stessi operatori. Diverse sfumature di comunicazione hanno quindi un ruolo fondamentale in emergenza. Nel presente articolo, presentiamo l'attività portata avanti dall'associazione di volontariato Psicologi per i Popoli - Trentino ODV durante l'emergenza Covid-19, focalizzandoci in particolare sui processi comunicativi attuati. Il seguente report ha quindi l'obiettivo di condividere una strategia comunicativa in un contesto emergenziale in cui i classici metodi di intervento devono essere rivisti in favore di un approccio basato sulla tecnologia, un approccio "virtuale". L'intera attività di supporto psicologico viene qui messa in relazione a due strategie principali: la comunicazione interna e la comunicazione esterna.

Parole chiave: psicologo dell'emergenza, Covid-19, comunicazione, pianificazione in emergenza.

Abstract

One of the central aspects of an emergency context is how information is shared between the different actors of that scenario, named the victims and the rescuers. However, the efficiency of a rescue intervention also depends on an effective interchange of information between the operators themselves. Different shades of communication thus play a pivotal role in emergency. In the present article, we present the activity carried out by the voluntary association Psicologi per i Popoli - Trentino ODV during the Covid-19 emergency, focusing in particular on the communicative processes implemented. The following report aims to share a communicative strategy in an emergency context in which the classical methodologies of intervention have to be revised in favour of a technology-based approach, a "virtual" approach. Here we summarised the entire action of psychological support as belonging to two main strategies: internal and external communication.

Key words: emergency psychologist, Covid-19, communication, planning in emergency.

Introduzione

Poco meno di un anno fa si è iniziato a parlare dei primi ricoveri in Cina dovuti al virus Covid-19 e così, dalla Cina all'Italia e poi al resto del mondo, in poche settimane i casi sono aumentati in modo esponenziale. In modo altrettanto veloce ci siamo quindi trovati nel pieno di un'emergenza sanitaria globale, sfociata in crisi non solo sanitaria, ma anche economica e politica.

In men che non si dica il Covid-19 ci ha ricordato quanto siamo vulnerabili e fragili come esseri umani, ma anche quanto sia complesso vivere e gestire un'emergenza di questa portata.

Per poter affrontare un'emergenza in modo efficace è necessario avere un piano strategico ben definito, procedure chiare, tutto dev'essere organizzato e strutturato così da poter intervenire in modo veloce e coordinato, oltre che sicuro. Tutto va pianificato e nulla può essere lasciato al caso (De Mei, 2014).

Questo vale anche per la comunicazione: è fondamentale adottare uno stile comunicativo chiaro e condiviso, che permetta un efficace scambio di informazioni tra tutte le figure coinvolte, che aiuti ad affrontare e gestire i momenti - sempre presenti - di difficoltà e conflitto, che sia in grado di informare le persone affinché possano mettere in atto comportamenti funzionali.

Senza una strategia si rischia di non riuscire ad avere una prospettiva. L'incertezza fa smarrire le persone, che si trovano disorientate da innumerevoli messaggi scoordinati e notizie false, e tutto questo permette alla paura di prendersi sempre più spazio compromettendo i nostri pensieri e le nostre azioni (Brando e Lombardi, 2020).

Siamo stati tutti travolti da questa pandemia, chi in modo più diretto chi meno. Il Covid-19 ha stravolto le nostre vite, la nostra quotidianità, le nostre relazioni. Abbiamo vissuto attraverso gli schermi abbandonando troppo spesso quel calore umano, quella vicinanza che non ci eravamo nemmeno accordi essere così fondamentale fino a questo momento. Abbiamo dovuto riorganizzare il nostro modo di muoverci nel mondo, ci siamo dovuti abituare a uscire di casa con la mascherina già indosso, stiamo facendo i conti con la solitudine, con i mancati abbracci, con la morte, con la paura che possa accadere a noi o a qualcuno che amiamo. Questo, inevitabilmente, ha avuto e avrà un impatto psicologico e sociale che ha prodotto effetti a breve termine, ma che potrà anche compromettere il nostro benessere psicosociale a lungo termine.

Una delle priorità deve essere quella di tutelare e promuovere la salute mentale di ognuno di noi, messa a dura prova ogni volta che si leggono e sentono nuove notizie, bollettini di guerra con numeri di contagiati, numeri di morti, ospedali senza posti letto e personale sanitario allo stremo.

Le informazioni sulla pandemia che stiamo vivendo, infatti, sono talmente fruibili e immediate che rischiano di diventare un fattore di rischio e di mantenimento del disagio psicologico, se non ponderate con cautela.

Viviamo nell'era digitale: secondo una raccolta dati del report mondiale *Digital In 2017*, oltre il 46% della popolazione mondiale, ovvero tre miliardi e mezzo di persone, è connesso a Internet e due miliardi e mezzo di persone usano i social network; e il trend è in forte crescita (Pagnotta, 2018).

Siamo tutti sempre connessi, viviamo online e per questo siamo bombardati di notizie, letteralmente in tempo reale. Questo ci rende facile intuire quanto la comunicazione sia stata veloce anche in questa pandemia, quanto potenziale abbiano avuto le diverse piattaforme digitali, quando sono state utilizzate in modo efficace dalle istituzioni, dalle associazioni, dalle organizzazioni e da ogni singola persona. Allo stesso tempo ci permette di capire fino a che punto una comunicazione gestita male possa essere dannosa ed esplosiva.

Stiamo vivendo con un equilibrio precario, e mai come in questo momento storico le persone hanno bisogno di informazioni chiare, semplici, univoche, hanno bisogno di qualcuno che le orienti, che favorisca l'uso di strategie di risposta e strategie preventive appropriate.

La comunicazione è perciò particolarmente importante nel lavoro di chi interviene direttamente e attivamente sulle conseguenze psicologiche dell'epidemia. In particolare, la comunicazione si sviluppa in due direzioni simultanee e parallele che comprendono le strategie comunicative rivolte alla popolazione in emergenza e le strategie comunicative di carattere operativo, che permettono all'organizzazione che interviene di svolgere efficacemente il proprio lavoro.

L'Associazione Psicologi per i Popoli - Trentino ODV si è attivata concretamente durante l'emergenza Covid-19 gestendo uno sportello di ascolto e sostegno psicologico per la popolazione. In particolare, l'attività è stata sviluppata all'interno del progetto #Resta a casa, passo io, messo in campo dal Dipartimento Salute e Politiche Sociali in collaborazione con la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Trento.

Il presente articolo mira a esporre l'attività svolta dall'associazione durante l'emergenza Covid-19, focalizzandosi nello specifico sulle strategie comunicative che hanno caratterizzato l'intero impegno a sostegno dei bisogni della popolazione, alle quali ci riferiamo con le espressioni *comunicazione esterna all'associazione* e *comunicazione interna all'associazione*.

Da un lato, la comunicazione esterna all'associazione si è concretizzata nello sviluppo di risorse per la popolazione e un continuo aggiornamento informativo tramite media e social media. Dall'altro lato, la comunicazione interna all'associazione ha permesso la pianificazione stessa dell'azione di sostegno, lo sviluppo efficace delle risorse per la popolazione e la formazione di un gruppo di lavoro che potesse autosostenersi grazie al contributo del singolo volontario.

Pianificazione e supporto reciproco: la comunicazione interna

Essendo l'entità dell'emergenza attuale tanto inaspettata quanto dinamica e in continuo divenire, la risposta dei volontari psicologi e dell'associazione ha dovuto adattarsi e plasmarsi attorno a queste caratteristiche. Quelle che solitamente in un contesto emergenziale sono due prerogative stabili una volta individuate, come l'identificare la portata del problema e il determinare la strategia d'azione, sono divenute nell'emergenza attuale due obiettivi in continua evoluzione.

Le variabili che entrano in gioco nella definizione della portata del problema sono dipese non solo dalla diffusione dell'epidemia, ma anche dalle risposte istituzionali a questa diffusione e dalle conseguenti risposte emotive e comportamentali della popolazione. Tali variabili sono state in continuo cambiamento, e tali cambiamenti hanno richiesto una definizione della strategia d'azione che ha dovuto adeguarsi e ridefinirsi nel corso del tempo.

L'apporto dei singoli volontari dell'associazione nel rispondere ai bisogni psicologici della popolazione è stato caratterizzato dalla complicità ulteriore di trovarsi essi stessi immersi nel contesto emergenziale, trovandosi così nel delicato ruolo di soccorritori e vittime da soccorrere nello stesso tempo (Dalvit et al., 2020).

Tutti questi elementi hanno portato alla strutturazione dell'attività di ascolto e sostegno psicologico come autodefinente nel corso del tempo. Essa si è basata in ultima analisi su due principali assi che possiamo chiamare, come accennato precedentemente, la comunicazione interna all'associazione e la comunicazione esterna all'associazione. A questi si affianca una terza parte fondamentale, costituita dallo sviluppo di attività formative per i soci. Questa parte ha visto il realizzarsi di quattro corsi online proposti tra aprile e maggio 2020 concernenti la psicologia dell'emergenza (due corsi) e l'attività specifica dello Sportello di ascolto e sostegno psicologico (due corsi).

Di seguito verrà esposta la struttura della linea strategica definita comunicazione interna, che consideriamo un esempio di comunicazione intra-associativa in ambito emergenziale o, più in particolare, un esempio di comunicazione efficace per la definizione e ridefinizione continua delle risposte ai bisogni emotivi della popolazione che si trova a dover affrontare un'emergenza diffusa, prolungata nel tempo e con esito poco, se non totalmente, imprevedibile, come la pandemia Covid-19.

Strumenti operativi

La comunicazione interna relativa all'attività di sostegno e ascolto psicologico si è avvalsa di quattro strumenti principali: due di carattere puramente operativo, uno di carattere sia operativo sia di riferimento informativo, e uno di carattere operativo e riflessivo/valutativo.

Come strumenti puramente operativi, al fine di gestire uno scambio rapido di informazioni e documenti e organizzare le attività, sono stati predisposti un Google Gruppo e una chat WhatsApp, ai quali le persone attive nel servizio specifico sono state iscritte. Questi due strumenti sono stati moderati da un referente principale e dai componenti del direttivo dell'associazione. Questo ha permesso una gestione agile delle diverse esigenze degli operatori nonché uno scambio rapido di informazioni operative interne e materiale informativo esterno all'associazione. La valenza autosupportiva di tali strumenti è stata evidente non solo ai fini organizzativi, ma anche per il senso di appartenenza al gruppo e il reciproco sostegno dei singoli operatori. I contenuti infatti non erano rigidamente limitati all'attività dello sportello psicologico, ma è stato dato spazio in maniera naturale anche a contenuti personali o a contenuti di carattere estraneo all'attività. Tutto ciò ha permesso ancora una volta di creare quell'ambiente accogliente e informale, ancorché professionale, che ha intensificato le relazioni interne al gruppo e alleggerito a volte il carico emotivo insito nella situazione anomala ed emergenziale.

A tale riguardo si inserisce un terzo strumento operativo/riflessivo di comunicazione interna che si può identificare come un meeting online (videoconferenza) tra i volontari operativi, che è stato chiamato all'interno dell'associazione *videobriefing*. Tre volte a settimana, la sera, veniva organizzato un incontro online per condividere i propri vissuti all'interno del gruppo e discutere apertamente sia di contenuti personali (pensieri, emozioni, riflessioni), sia di modalità operative specifiche. Tale strumento di supervisione non

è stato concepito solo come riferimento per l'attività concreta della squadra operativa, ma anche come mezzo di promozione del benessere psicologico del singolo operatore e prevenzione di reazioni disfunzionali dovute alla condizione di vittima-soccorritore (Dalvit et al., 2020).

Guida alle risorse e informazioni per i soci

Il quarto strumento operativo/informativo era un documento condiviso gestito attraverso la piattaforma Google Drive (nello specifico un file Documents Google). Il documento, denominato *Guida alle risorse e informazioni per i soci*, è un insieme coeso di linee guida per i soci operativi. Complessivamente esso riassume tutto il lavoro svolto all'interno del servizio di ascolto e sostegno psicologico, con particolare riferimento alle risorse utilizzate per sviluppare l'attività e pianificare gli interventi. È stato concepito e costruito per includere in un unico riferimento tutti i materiali raccolti e le risorse prodotte dall'associazione nel contesto di questa emergenza. In particolare, contiene link per dirigere il lettore a diversi documenti informativi o siti web specifici. Questa è una caratteristica che rende maggiormente fruibile tale strumento, che permette di raccogliere in specifiche cartelle online (sempre utilizzando Google Drive) la documentazione selezionata e collegarla a un unico documento che si configura allo stesso tempo come raccoglitore di alcuni contenuti e mappa orientativa per altri. Anche in questo caso, come immagine riflessa dell'intero progetto, la gestione dei contenuti raccolti è stata condivisa tra tutti gli operatori, seppur mantenendo aspetti di indipendenza. Infatti, alcune sezioni specifiche della documentazione (raccolta di documenti nelle varie cartelle online) sono state aggiornate da specifici sottogruppi operativi. Allo stesso tempo, la gestione del documento riassuntivo *Guida alle risorse e informazioni per i soci* è stata affidata a un gruppo ristretto di volontari che fungeva da coordinatore di contenuti e organizzatore formale del documento.

La guida comprende tre macro-sezioni: una relativa al progetto di ascolto e sostegno, una relativa ai riferimenti e alle risorse utilizzate per il progetto e una dedicata alle risorse per la popolazione.

Nella sezione relativa al progetto di ascolto e sostegno si trovano:

- la descrizione dell'attività;
- informazioni operative riguardanti l'organizzazione del servizio (modalità delle chiamate, turnistica, moduli di raccolta dati, collegamenti alle registrazioni dei videodebriefing, informazioni riguardanti i gruppi WhatsApp e Google Gruppi, informazioni riguardanti i benefici di legge per i volontari);
- una serie di linee guida per le telefonate di ascolto e sostegno (linee psicologiche, suggerimenti per le attività di ascolto, una scaletta per i colloqui sviluppata dai volontari più esperti);
- i collegamenti alle registrazioni dei corsi di formazione proposti nel periodo di lockdown, utili come riferimento soprattutto per i giovani vo-

lontari, ma anche per tutti coloro che hanno preso parte attivamente al progetto. Proprio in questa sezione i volontari hanno potuto trovare tutte le informazioni più pratiche e dirette sulla strutturazione e le modalità applicative utilizzate nel progetto.

La seconda macro-sezione raccoglie i materiali e le risorse raccolti durante tutto il periodo di attività:

- articoli scientifici;
- link utili trasmessi originariamente via chat;
- informazioni provenienti dall'Istituto Superiore di Sanità;
- un manuale di psicologia dell'emergenza;
- materiale informativo divulgato da vari enti territoriali nazionali di settimana in settimana.

Tale sezione del documento, a livello di contenuti, si è rivelata fondamentale sia nella fase iniziale di pianificazione e strutturazione degli interventi sia in fase di sviluppo degli stessi. Una raccolta puntuale dei materiali pubblicati a livello nazionale e internazionale permette inoltre un tracciamento evolutivo delle conoscenze e delle applicazioni delle stesse in un contesto che deve necessariamente restare aggiornato. I documenti raccolti costituiscono inoltre la base referenziale dell'attività proposta, che dimostra di avvalersi di strumenti e riferimenti condivisi con la comunità scientifica e operativa di riferimento.

L'ultima macro-sezione è dedicata in parte alla raccolta di materiali e riferimenti che potrebbero essere utili alla popolazione:

- la raccolta delle ordinanze nazionali e della Provincia Autonoma di Trento;
- numeri utili e risorse digitali da utilizzare durante la quarantena;
- le risorse che l'associazione ha sviluppato e divulgato nel periodo di attività, come vademecum per la popolazione (si vedano anche Riccio et al., 2020; Riccio, 2020; Castellini, Zumiani e Civettini, 2020; Venturini, Riccio e Marsili, 2020);
- articoli di giornale e interviste video riguardanti l'associazione Psicologi per i Popoli – Trentino ODV, conferenze e comunicati stampa con interventi di volontari dell'associazione, pubblicazioni su riviste e riferimenti a informazioni distribuite tramite social network.

Il vantaggio secondario della costruzione di una documentazione di questo tipo risiede nella potenzialità di costituire esso stesso un report finale di attività svolte, benché l'obiettivo primario rimanga quello della guida alle risorse e alle informazioni per i volontari coinvolti.

In sintesi, la comunicazione interna all'associazione si è avvalsa di strumenti e metodologie virtuali per permettere un'efficiente pianificazione e sviluppo di un servizio che è stato a tutti gli effetti virtuale nei mezzi utilizzati. Le restrizioni imposte dalla diffusione dei contagi hanno infatti influito in modo pervasivo sulla vita di tutta la popolazione, e di conseguenza anche sui ser-

vizi che agiscono in questo contesto, come quello di ascolto e supporto psicologico. L'associazione Psicologi per i Popoli - Trentino ODV si è dovuta quindi adattare nelle proposte di intervento, e la strutturazione della comunicazione interna in questo specifico contesto ne è un valido esempio. L'organizzazione strutturata, che era condivisa ma moderata da specifiche figure di riferimento, ha permesso uno sviluppo dinamico e tuttavia controllato dell'attività, che è cresciuta e si è ridefinita e ottimizzata nel corso del tempo. L'utilizzo di vari strumenti e metodologie comunicative ha permesso infine il consolidamento di un gruppo di lavoro, di una squadra, grazie allo sviluppo di scopi condivisi, alla formazione e al rafforzamento delle relazioni tra persone e al sostegno reciproco nella situazione emergenziale personale e nell'attività professionale svolta volontariamente a supporto di tutta la popolazione.

Prevenzione e sensibilizzazione social: la comunicazione esterna

Come afferma Curtacci (2019), "Per affrontare l'emergenza tutto va predisposto e anche la comunicazione deve essere organizzata e affinata per poter poi intervenire velocemente e in modo coordinato".

Le caratteristiche principali che definiscono un'emergenza sono: l'imprevedibilità (nel senso che non si può stabilire con certezza quando e dove accadrà l'evento); la minaccia reale o percepita per la salute psicofisica delle persone; l'alta reattività emotiva alla situazione calamitosa; l'impulsività dei comportamenti di risposta, che spesso provoca ulteriori danni. Risulta quindi fondamentale gestire una buona ed efficace comunicazione in fase di emergenza, ma sicuramente si rivela maggiormente utile preparare il terreno nella fase precedente con un'azione mirata alla prevenzione.

Nell'era digitale, la comunicazione affidata ai soli siti istituzionali non è più sufficiente: occorre avere una trasmissione di informazioni più immediata e veloce, al passo con l'evolversi delle situazioni, ma anche precisa e attendibile, quindi diffusa da canali ufficiali e fonti autorevoli, in modo da ridurre al minimo i falsi allarmismi e le cosiddette *fake news*. Ed è proprio in questo contesto che entra in gioco la diffusione dei social network (Facebook, Instagram, Twitter, per citarne alcuni) e iniziano a proliferare pagine di enti pubblici o di associazioni di volontariato: la gestione della comunicazione social, per quanto appaia diretta, immediata e alla portata di tutti, in realtà cela una responsabilità rilevante, e nulla in essa può essere lasciato all'improvvisazione. La peculiarità di questi nuovi strumenti di comunicazione sta, come abbiamo detto in precedenza, nella tempestività e immediatezza della comunicazione. Essi risultano fruibili e accessibili da un numero molto ampio di persone, sono inclusivi e, se gestiti da persone preparate e formate, possono essere affidabili ed efficaci.

Un'altra caratteristica dell'utilizzo dei social è sicuramente la possibilità per gli utenti di interagire e condividere testimonianze ed esperienze, o segnalazioni di varia natura; spesso capita anche che i cittadini si offrano per dare il proprio aiuto o, viceversa, cercare sostegno.

Nella nostra realtà di Psicologi per i Popoli – Trentino ODV, abbiamo introdotto la comunicazione social a partire dal 2017 e, negli anni, l'abbiamo incrementata (in particolare con Facebook), sviluppando le nostre competenze mediante specifiche iniziative formative organizzate dal Centro Servizi Volontariato di Trento e rivolte alle organizzazioni no profit. Nella fase precedente all'emergenza sanitaria Covid-19 ci siamo dati come obiettivo di comunicazione social quello di far conoscere sia l'associazione e il suo modo di operare, sia la psicologia dell'emergenza e i suoi ambiti di applicazione; abbiamo condiviso informazioni utili circa la prevenzione e sensibilizzazione ai rischi del nostro paese, con particolare riguardo al risvolto umano e psicologico.

Durante il lockdown abbiamo adottato una strategia comunicativa mirata a inviare messaggi rassicuranti alla popolazione (volontari di Protezione Civile compresi), sfruttando quindi i diversi canali in base alle fasce di età: Facebook per un pubblico più adulto e Instagram per la fascia più giovane. Inoltre abbiamo creato una rete social per la condivisione di informazioni, allacciando rapporti con moltissimi comuni del Trentino, con gli altri colleghi volontari di Protezione Civile (Cani da Ricerca, Vigili del Fuoco, Croce Rossa, Nucleo Volontari Alpini e Soccorso Alpino) e anche con tutti i Piani giovani di zona, che ci hanno permesso di arrivare in maniera uniforme e capillare su tutto il territorio provinciale. Parallelamente, abbiamo sempre mantenuto i contatti con la stampa locale (TV e giornali): questo ci ha permesso di sensibilizzare la popolazione sui temi psicologici, offrendo la possibilità di chiedere aiuto al numero telefonico istituito per il supporto.

I dati relativi al periodo del lockdown (dal 13 marzo 2020 al 27 maggio 2020) mostrano che c'è stato un incremento di 346 "mi piace" su Facebook (passati da 1.170 a 1.516) e un incremento di 59 follower su Instagram (passati da 390 a 449). Questo dimostra che un lavoro costante e puntuale di comunicazione in emergenza può dare risultati positivi rispondendo all'interesse del pubblico sensibile alle tematiche trattate.

In particolare, gli annunci (post) che hanno destato maggiore interesse (più interazioni, condivisioni ecc.) sono quelli in cui sono state diffuse informazioni specifiche utili alla gestione della situazione emergenziale, come quelle raccolte nei vademecum per le varie fasce d'età e categorie di popolazione (bambini, adolescenti, genitori di ragazzi disabili e professionisti della scuola).

Il lavoro di comunicazione esterna tramite social è stato inoltre affiancato da un consistente lavoro di organizzazione di rete, gestito tramite e-mail. Nel periodo compreso tra il 14 marzo 2020 e il 27 maggio 2020, dall'indirizzo associativo di posta elettronica riservato alla comunicazione istituzionale (comunicazione@pxp-tn.com) sono state inviate 532 mail, così suddivise:

- 16 ai media locali (giornali, tv, radio);
- 332 a dirigenti di istituti comprensivi, scuole secondarie di secondo grado e istituti professionali pubblici e privati;
- 80 a Comunità di Valle/Distretti Famiglia e Piani Giovani di Zona;
- 1 a Ufficio Stampa PAT;
- 10 varie ed eventuali (risposte a scuole, docenti, Comuni).

Conclusione

Nell'esperienza qui descritta abbiamo avuto modo di appurare come una comunicazione interna ed esterna puntuale, sistematica e ben predisposta risulti maggiormente efficace nella gestione e nell'organizzazione di un servizio erogato durante un'emergenza. Questa modalità comunicativa rappresenta altresì un punto di riferimento e una fonte attendibile per la popolazione, che spesso si sente spaesata e ha bisogno di trovare delle risposte "rassicuranti".

Caterina Braitto, Adriana Mania e Giuseppe Rabini, *Psicologi per i Popoli – Trentino ODV*.

Bibliografia

- Brando M. e Lombardi M. (2020). *Covid-19 - Comunicazione in emergenza: si insegna nelle università, però nessuno la mette in pratica*, https://www.academia.edu/42665293/Covid_19_Comunicazione_in_emergenza_si_insegna_nelle_universit%C3%A0_per%C3%B2_nessuno_la_mette_in_pratica
- Castellini K. e Zumiani R. (2020), *Vademecum per i professionisti della scuola*, "Rivista di Psicologia dell'Emergenza e dell'Assistenza Umanitaria", 22, pp. 108-110.
- Ciofalo G. e Mulargia S. (2018-2019), *Social media e comunicazione di emergenza*, slide del "Corso Internet e Social Media Studies", Università La Sapienza, Roma.
- Curtacci A. (2019), *La comunicazione in emergenza: percezione dei rischi e processi decisionali nei contesti emergenziali*, State of Mind, <https://www.stateofmind.it/2019/10/emergenza-comunicazione/>
- Dalvit I., Riccio G., Civettini C., Menapace B.A. e Amistadi M.P. (2020), *Lo psicologo dell'emergenza al tempo del Covid-19: essere soccorritori e vittime da soccorrere allo stesso tempo*, "Rivista di Psicologia dell'Emergenza e dell'Assistenza Umanitaria", 22, pp. 44-55.
- De Mei B. (2014), *Cosa significa comunicare su un rischio in situazioni di emergenza*, https://www.epicentro.iss.it/focus/flu_aviaria/pdf/DeMei2.pdf
- DPC (2019), *La social media policy del Dipartimento di Protezione Civile*, <http://www.protezionecivile.gov.it/documents/20182/0/Social+Media+Policy+agosto+2019/ba7085e9-1796-48d4-911d-91406c3fad15>
- Mazzaracca R. (2020), *COVID-19: il punto sulla pandemia che ha segnato il 2020*, <https://www.osservatoriomalattie.it/news/attualita/15876-covid-19-una-pandemia-nel-2020>
- Pagnotta M.G. (2018), *Comunicare l'emergenza ai tempi dei social media*, "Micron40", pp. 27-31, <http://www.arpa.umbria.it/resources/docs/micron%2040/MICRON40-27.pdf>
- Riccio G. (2020), *Lo psicologo dell'emergenza a supporto delle strutture di accoglienza: un vademecum per gli operatori che si occupano dei senza fissa dimora*, "Rivista di

- Psicologia dell'Emergenza e dell'Assistenza Umanitaria", 22, pp. 104-107.
- Riccio G., Giacomozzi B., Paternolli C., Mania A. e Dell'Eva V. (2020), *Lo psicologo dell'emergenza a supporto delle famiglie di bambini e ragazzi con disabilità: un vademecum per orientarsi all'interno delle fatiche quotidiane nella pandemia Covid-19*, "Rivista di Psicologia dell'Emergenza e dell'Assistenza Umanitaria", 22, pp. 96-103.
- Savastano A.M.R.,(2017), *Protezione civile e social media nella comunicazione del rischio e emergenza*, <https://www.altalex.com/documents/news/2017/08/28/protezione-civile-e-social-media-nella-comunicazione-del-rischio-e-emergenza>
- Venturini D., Riccio G. e Marsili M. (2020), *Essere padri al tempo del Covid-19. La psicologa e lo psicologo dell'emergenza come facilitatori di processi evolutivi interni alla famiglia*, "Rivista di Psicologia dell'Emergenza e dell'Assistenza Umanitaria", 22, pp. 114-119.
- Redazione de La Protezione Civile Italiana (2015), *Comunicare in emergenza attraverso i social network*, "La Protezione Civile Italiana ", gennaio-febbraio 2015, pp. 73-78.